

**Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kelompok Referensi terhadap
Keputusan Pembelian dan Dampaknya pada Loyalitas Konsumen
Kosmetik Wardah di Kota Semarang**

YUYUN ULFAH

(Pembimbing : Dian Prawitasari, SE, MM)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201302895@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini mengambil objek pada konsumen pada kosmetik Wardah di kota Semarang. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan kelompok referensi terhadap keputusan pembelian konsumen dan dampaknya pada loyalitas konsumen.

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada sampel penelitian sebanyak 100 responden yang membeli produk kosmetik Wardah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang membeli produk kosmetik Wardah di kota Semarang dengan pertimbangan atau kriteria antara lain : konsumen sudah pernah membeli produk Wardah minimal 3 kali, berdomisili di kota Semarang, berusia minimal 17 tahun dan bersedia dijadikan responden. Metode analisis data menggunakan regresi berganda. Hasil Penelitian diperoleh bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada kualitas produk, harga dan kelompok referensi terhadap keputusan pembelian. Hasil lainnya menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada kualitas produk, harga, kelompok referensi dan keputusan pembelian terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : kualitas produk, harga, kelompok referensi, keputusan pembelian dan loyalitas konsumen.

**The Effect of Quality Product, Price and Reference Groups on
Purchasing Decision and The Impacting on Consumer Loyalty of
Wardah Cosmetic in Semarang City**

YUYUN ULFAH

(Lecturer : Dian Prawitasari, SE, MM)

*Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy &
Business, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 211201302895@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

This research takes the object on customer of Wardah cosmetic in Semarang city, The purpose of this study is to analyze the effect of product quality, price and reference groups on customer purchasing decisions and their impact on customer loyalty.

Data collection method using questionnaires that distributed to the sample research as many as 100 respondents who buy Wardah cosmetic products. Sampling technique used is purposive sampling technique. Data collection is done by distributing questionnaires to customer who by Wardah cosmetic product in Semarang city by consideration or criteria such as: customer have ever bought Wardah cosmetics product at least 3 times, domiciled in Semarang city, at least 17 years old and willing to be respondent. Data analysis method using multiple regression.

The results research obtained that there is a positive and significant effect on product quality, price and reference group on purchasing decision. Other results show that there is a positive and significant effect on product quality, price, reference group and purchasing decision on customer loyalty.

Keyword : product quality, price, reference group, purchasing decision and customer loyalty